

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan bisnis toko ritel, banyak perusahaan yang bergerak di bidang ini yang awalnya dikelola secara tradisional berubah haluan menjadi toko ritel modern sehingga menjadi bisnis yang inovatif, dinamis, dan kompetitif (Ghosh, 1992 dalam Angin, 2009). Persaingan yang ketat di bisnis ritel tidak terlepas dari semakin menjamurnya pusat-pusat perbelanjaan baik yang bersifat lokal, nasional, maupun internasional dengan berbagai skala dan segmen yang di bidik.

Melihat dari fenomena bisnis diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel”**. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pedagang grosir yang menjadi konsumen toko Amin Jaya kabupaten Jepara. Sampel diambil sebanyak 100 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Nonprobability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, analisis regresi,serta Hipotesis melalui Uji f dan Uji t.

Dari hasil analisis menggunakan regresi linier dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra toko berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen toko Amin Jaya. Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas pelayanan dan citra toko berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 40,5% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra toko. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, citra toko dan kepuasan konsumen.